

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

INFORME PQSRD
OFICINA DE CONTROL INTERNO
II SEMESTRE 2018

Bogotá D.C
31/01/2019

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

**INFORME ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS- PQRS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
II SEMESTRE 2018**

Dando cumplimiento al artículo 76 de Decreto 1474 de 2011, modificado por el Decreto 019 de 2012 y reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el Informe sobre la gestión y atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos de la Unidad Nacional de Protección, durante el II semestre de 2018.

Para el desarrollo del presente informe la Oficina de Control Interno, tuvo en cuenta la información registrada por el Grupo de Atención al Ciudadano - GAC, en el Informe de Gestión correspondiente al II Semestre de 2018 y la encuesta de percepción de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Protección a cargo de la Unidad Nacional de Protección - UNP, realizada por la firma Yanhaas. Dentro del Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno para la vigencia de 2018, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la UNP, no contempló auditorías de gestión al proceso de atención al ciudadano.

El presente informe refleja los resultados alcanzados por el Grupo de Atención al Ciudadano – GAC, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2018, así mismo, contempla las estadísticas del flujo de las PQRS en la Entidad y las gestiones desarrolladas frente a las mismas.

En dicho informe se destacan los siguientes logros, que son significativos para la entidad en el cumplimiento de las estrategias de atención y permanente acercamiento al ciudadano, especialmente para los beneficiarios del Programa de Protección a cargo de la Unidad Nacional de Protección:

LOGROS	DESCRIPCIÓN
Fortalecimiento Cultura Servicio al Ciudadano	Posicionamiento de personaje ameno en el que confluye en enfoque de género y el enfoque étnico “Clara” para el segundo semestre del referido año. Logrando sensibilizar tanto a funcionarios como colaboradores de la entidad, planteando la atención al ciudadano como eje del quehacer de la UNP y que por ende debe contemplarse como una actividad transversal a todas las dependencias. Los mensajes del personaje han sido socializados a través de correos informativos y por medio del fondo de pantalla de los equipos de cómputo de la entidad.
Campaña Anticorrupción	Inicio de la segunda etapa de la campaña anticorrupción en el mes de septiembre de 2018, a través de la línea de atención al ciudadano y en redes sociales de la UNP.
Generación Confianza en el Ciudadano Frente a la UNP	Socialización de mensajes alusivos a canales de recepción de PQRS, términos de respuestas a PQRS y gratuidad de trámites.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

Articulación Atención al Ciudadano a Nivel Nacional	Dirección de mesas de trabajo con diferentes dependencias de la entidad, a cuyos funcionarios se ha sensibilizado frente a temas relevantes como lo son: - Debido uso del SIGOB - Respuesta en términos legales a PQRSD - Implicaciones disciplinarias por la no respuesta a PQRSD Así mismo, durante el segundo semestre del año se cerró el ciclo de video conferencia con las GURP y Oficinas a nivel nacional, espacios que afirmaron destrezas en el uso del aplicativo de PQRSD y se intercambiaron lecciones aprendidas en temas correspondientes de atención al ciudadano.
Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios	Capacitación recibida sobre “Metodología Auto gestionada” como herramienta que permite a las entidades de la administración pública generar un diagnóstico para identificar las necesidades y componentes del servicio que deben fortalecer. El GAC realizó todas y cada una de las actividades contempladas en la herramienta, las cuales permitieron que en el mes de diciembre, fecha en la que finalizó la segunda fase (diagnostico) del acompañamiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, el DNP presentara a la entidad tanto los resultados como las sugerencias para mejorar la atención al ciudadano.
Medición Satisfacción al Ciudadano	La UNP contrató en el mes de octubre los servicios especializados para la medición de la percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa que lidera la entidad, con relación a los servicios prestados durante el año 2017, en el mes de diciembre del 2018 fue entregado un informe preliminar. Adicionalmente, el GAC continúa realizando la encuesta de satisfacción al ciudadano frente a la atención brindada a PQRSD, para la elaboración mensual del respectivo informe
Participación Escenarios Académicos e Interinstitucionales	Asistencia en el mes de octubre al Primer Seminario Internacional de lenguaje Claro en el que se lanzó la Red de Lenguaje Claro de Colombia, tercera el Latinoamérica y se socializó experiencias innovadoras de modernización del Estado. Así mismo, la participación en una cualificación de Protocolos de Servicio y Atención de PQRSD en el de noviembre.

Debe resaltarse, además que el Grupo de Atención al Ciudadano desarrolló actividades encaminadas a la optimización de la atención al ciudadano mediante el aumento de los canales de comunicación, la presencia regional, la mejora de tiempos de respuesta y la implementación de herramientas tecnológicas, las cuales son objeto de medición mediante indicadores cuyo resultado se reporta al 100%, así:

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

NOMBRE DEL INDICADOR	ACTIVIDAD	% DE CUMPLIMIENTO 2º SEMESTRE 2018
Respuestas a PQRS mixtas proyectadas en términos de ley durante el segundo semestre de 2018.	Proyectar respuestas en términos de ley a PQRS de carácter mixto elevadas ante la UNP.	99.89 %
Notificación mensual a líderes de proceso respecto del seguimiento a PQRS.	Generar notificación mensual a los Líderes de Proceso, respecto al seguimiento de las PQRS.	100 %
Informe mensual consolidado PQRS.	Proyectar Informe de PQRS de acuerdo con datos incluidos en la base matriz.	100%
Sensibilización respuesta oportuna a PQRS.	Realizar programa de sensibilización para promover la oportuna respuesta a las PQRS elevadas ante la Entidad.	100%
Campaña de socialización canales de atención al ciudadano.	Realizar campaña a través de redes sociales y página web de la UNP con la finalidad que los ciudadanos conozcan los canales dispuestos por la entidad para elevar PQRS.	100%
Medición Satisfacción al Ciudadano.	Elaborar informe consolidado de encuesta de satisfacción al ciudadano.	100%
Participación ferias de atención al ciudadano	Asistir a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, programadas por el DNP.	100%

1. INDICADORES

Los siguientes indicadores muestran el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que durante el II semestre de 2018, fueron radicadas en la Unidad:

- Tipos de atención – Canales de Comunicación

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS		
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018		
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	413
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	140
CANAL CORRESPONDENCIA	CORREO FÍSICO	1845
	BUZÓN	0
CANAL VIRTUAL	PLATAFORMA VIRTUAL	92
	CORREO ELECTRÓNICO	2381
TOTAL		4871

Fuente: GAC - Informe PQRS II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Resumen de PQRS – Tipo vs. Atención

PQRS DE LA ENTIDAD DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN EN TERMINOS	EN GESTIÓN VENCIDOS	TOTALES
DENUNCIA	3	3	0	0	0	3
DERECHO DE PETICIÓN	1944	1811	46	76	11	1944
FELICITACIÓN	3	3	0	0	0	3
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	304	294	6	2	2	304
QUEJA	63	59	1	3	0	63
RECLAMO	50	43	0	7	0	50
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	2503	2272	92	88	51	2503
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS EN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018	4871					

Fuente: GAC - Informe PQRS II semestre 2018

- PQRS por Dependencias del segundo semestre de 2018:

a. Dirección General

PQRS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	20	20	0	0	0	20
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	114	100	3	5	6	114
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	135					

Fuente: GAC - Informe PQRS II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

b. Secretaría General

PQRSD DE LA SECRETARIA GENERAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	60	58	1	0	1	60
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	54	53	0	1	0	54
QUEJA	12	12	0	0	0	12
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	36	0	0	0	36
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	163					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

c. Oficina de Control Interno

PQRSD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	0	0	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	3	3	0	0	0	3
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	1	1	0	0	0	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	12	11	0	1	0	12
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL RECIBIDOS	16					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

d. Oficina Asesora Jurídica

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	124	114	4	5	1	124
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	5	5	0	0	0	5
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	35	34	0	1	0	35
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	167					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

e. Oficina Asesora de Planeación e Información

PQRSD DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	1	1	0	0	0	1
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	3	3	0	0	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	4					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

f. Subdirección de Evaluación del Riesgo

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	1	1	0	0	0	1
DERECHO PETICIÓN	453	416	16	17	4	453
FELICITACIÓN	2	2	0	0	0	2
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	121	113	5	2	1	121
QUEJA	5	4	0	1	0	5
RECLAMO	15	14	0	1	0	15
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	1413	1242	83	58	30	1413
SUGERENCIA	1	1	0	0	0	1
TOTAL, RECIBIDOS	2011					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

g. Subdirección de Protección

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	2	2	0	0	0	2
DERECHO PETICIÓN	272	250	2	16	4	272
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	7	7	0	0	0	7
QUEJA	36	34	0	2	0	36
RECLAMO	23	17	0	6	0	23
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	103	88	0	4	11	103
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	443					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

h. Subdirección Especializada de Seguridad y de Protección

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	37	34	1	2	0	37
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	1	1	0	0	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	3	3	0	0	0	3
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	51	42	1	3	5	51
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	92					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

i. Subdirección de Talento Humano

PQRSD DE LA SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2018						
DICIEMBRE	RECIBIDOS	GESTIONADOS	RESPUESTA SIN TRAMITAR	EN GESTIÓN		TOTALES
				EN TERMINOS	VENCIDOS	
DENUNCIA	0	0	0	0	0	0
DERECHO PETICIÓN	177	174	1	2	0	177
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0
PETICIÓN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	44	43	1	0	0	44
QUEJA	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31	31	0	0	0	31
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, RECIBIDOS	252					

Fuente: GAC - Informe PQRSD II semestre 2018

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

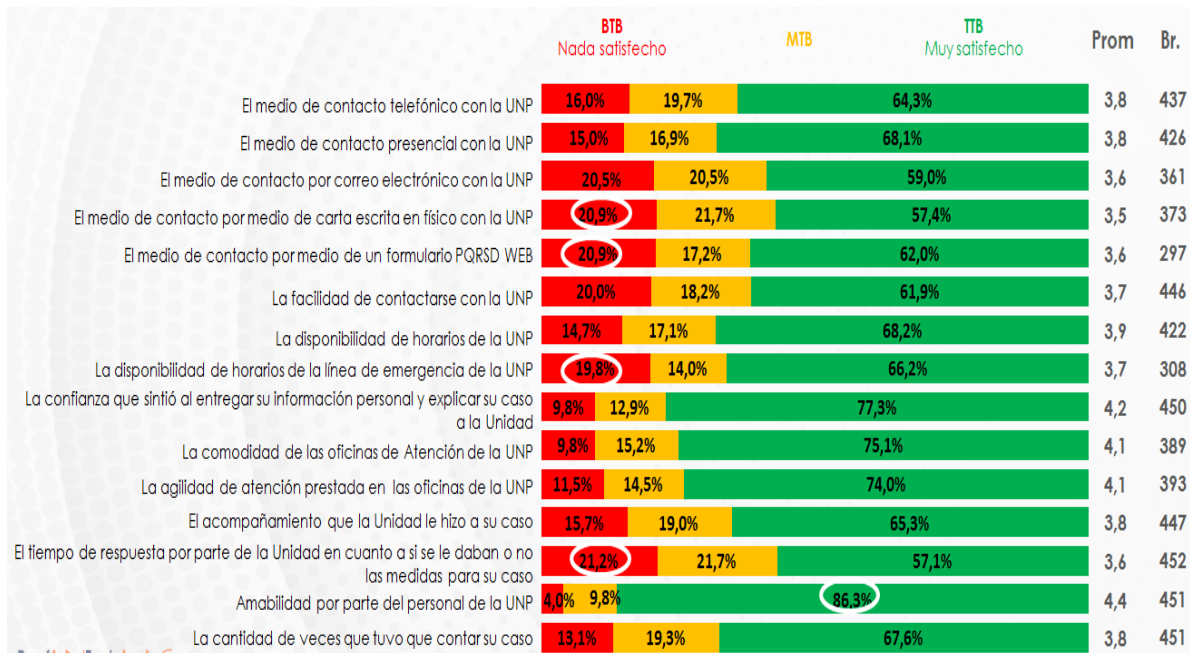
De acuerdo con la tabla anterior se puede evidenciar que durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre el porcentaje de cumplimiento se mantuvo en un 93% de respuesta oportuna, sin embargo, en los meses de noviembre y diciembre se observa que el porcentaje fue de 88%.

De acuerdo con lo analizado en la información aportada por el GAC se refleja oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos, sin embargo, se observa que el porcentaje de cumplimiento en el segundo semestre relación con el informe del semestre anterior se mantiene en un 92%.

3. MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DE LA UNP.

Los resultados que se presentan son los arrojados en la Evaluación de la Satisfacción de los Beneficiarios de la UNP realizada por la empresa Yanhaas.

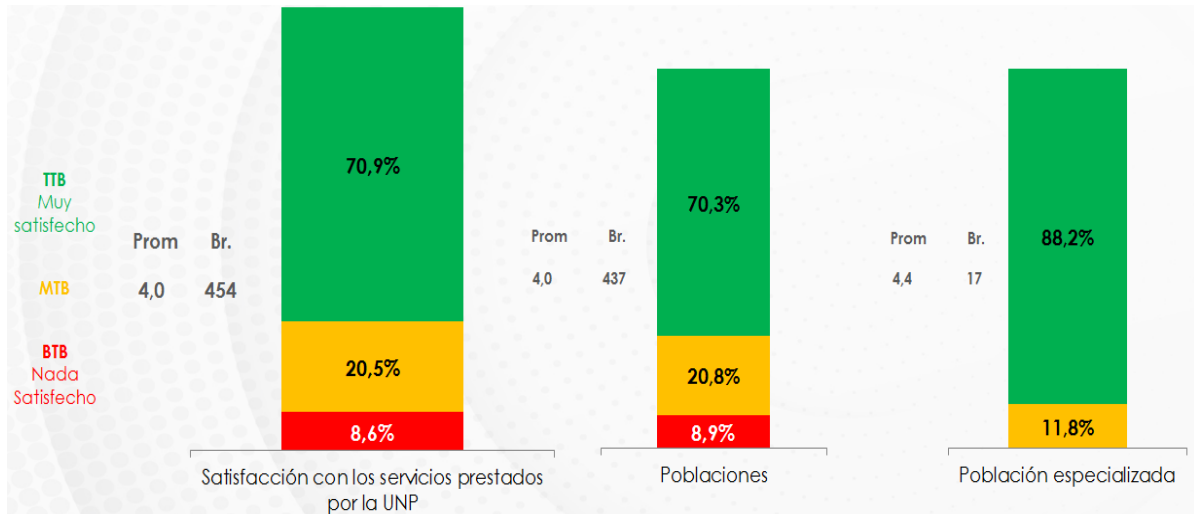
- Satisfacción General con Diferentes Aspectos del Servicio



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP.

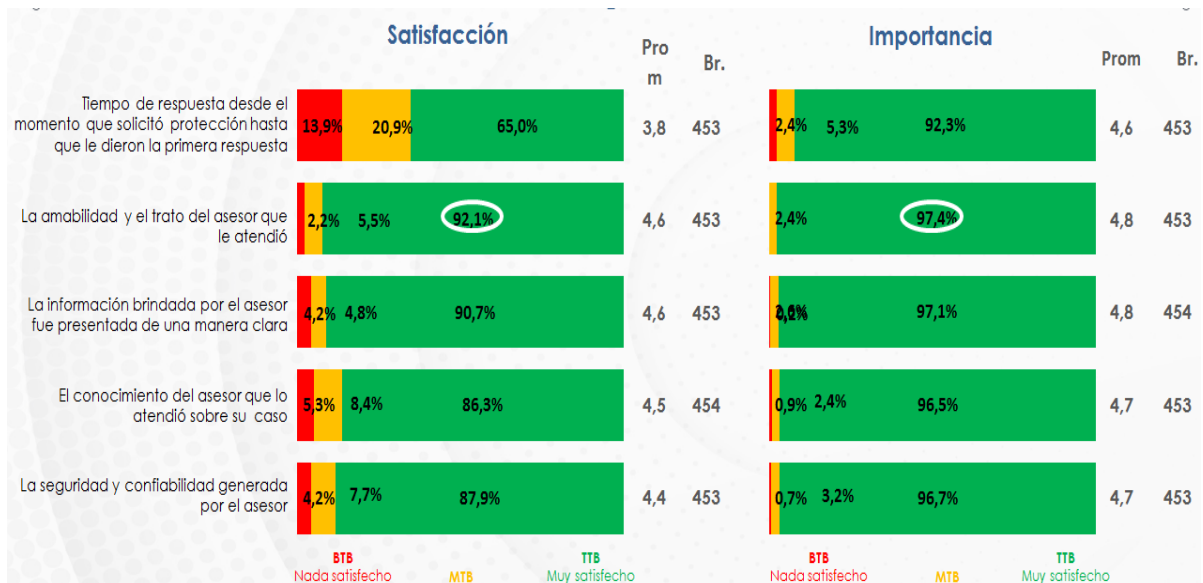
	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Satisfacción General con los Servicios Prestados



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP..

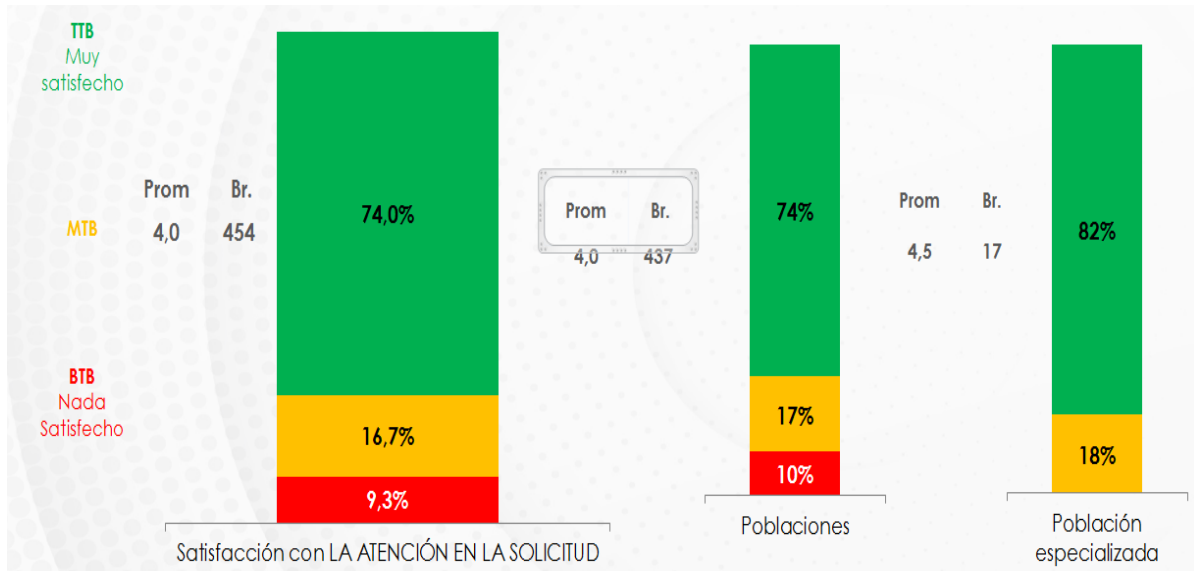
- Agilidad y Atención General



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP.

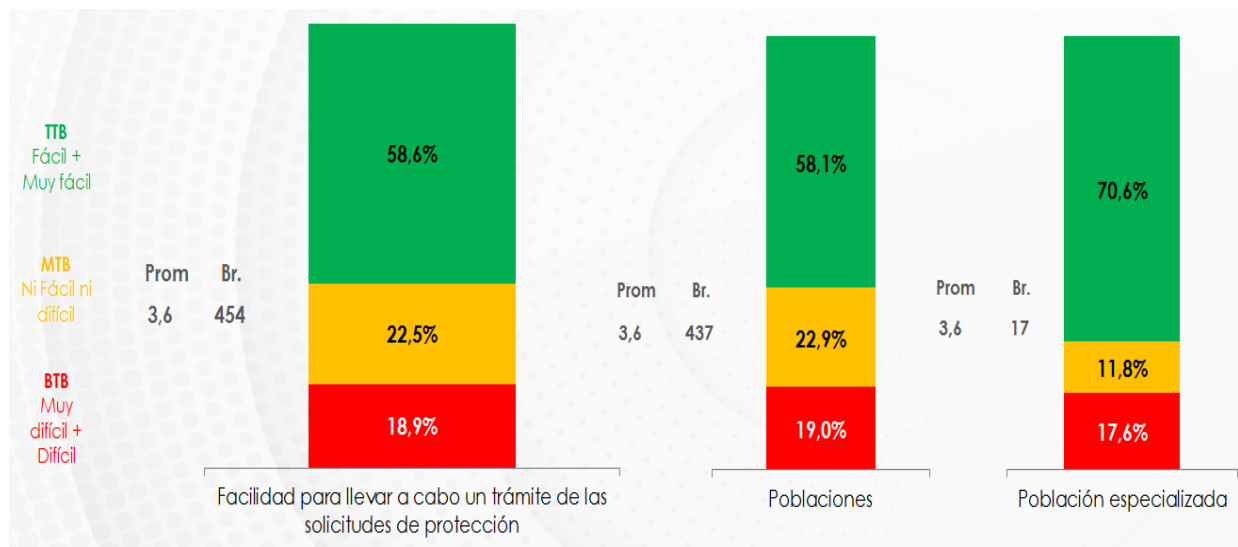
	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Satisfacción con los Servicios Prestados



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP..

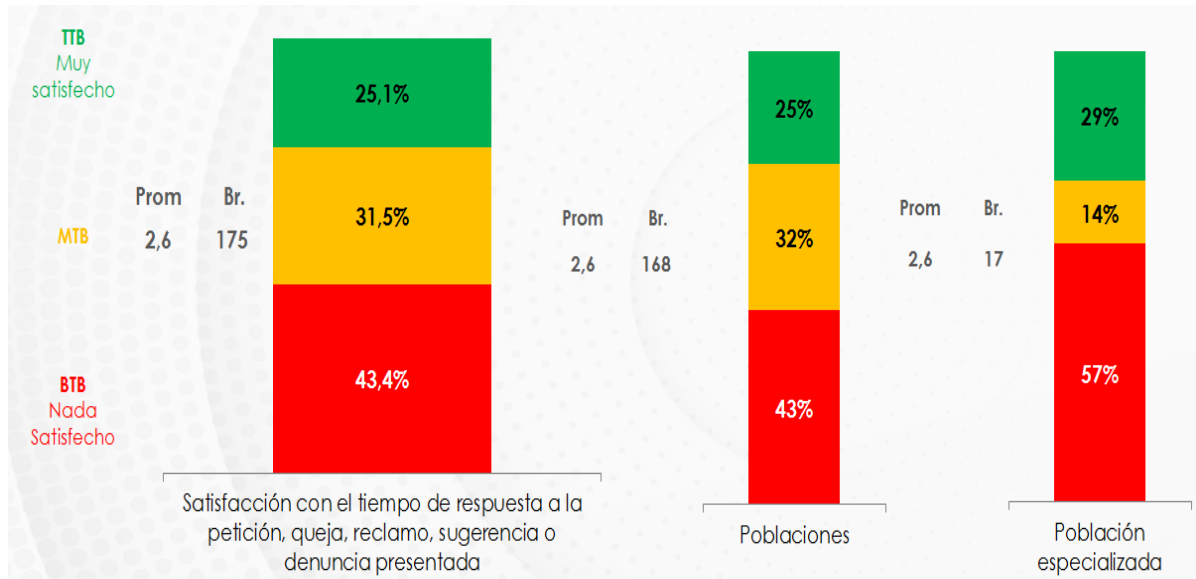
- Facilidad de Llevar a cabo un Trámite o Diligenciamiento de las Solicitudes de Protección



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP..

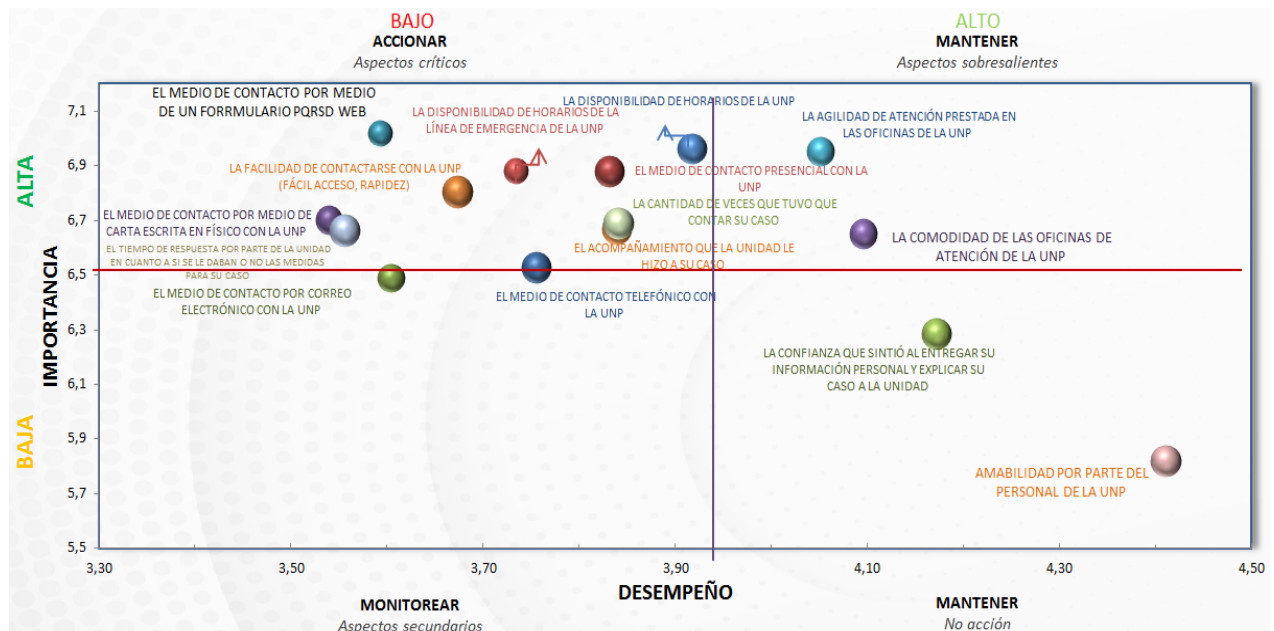
	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

- Satisfacción con el Tiempo de Respuestas Presentadas



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP.

De acuerdo con los resultados presentados por Yanhaas en la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP, resalta como oportunidades de mejora, los aspectos descritos en la siguiente gráfica.



Fuente: Yanhaas – Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP.

	INFORME CONTROL INTERNO	
	INFORME PQRS II SEMESTRE 2018	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

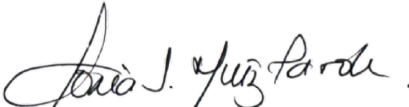
Por lo anterior, la Oficina de Control Interno recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos con el fin de mejorar la prestación del servicio y la satisfacción de sus beneficiarios.

1. El medio de contacto por medio de un formulario PQRS web
2. La disponibilidad de horarios de la línea de emergencia de la UNP
3. La disponibilidad de horarios de la UNP
4. La facilidad de contactarse con la UNP (Fácil acceso, Rapidez)
5. El medio de contacto presencial con la UNP
6. La cantidad de veces que tuvo que contar su caso
7. El acompañamiento que la unidad le hizo a su caso
8. El medio de contacto por medio de carta escrita en físico con la UNP
9. El tiempo de respuesta por parte de la unidad en cuanto a si se le daban o no las medidas

Finalmente, la Oficina de Control Interno encuentra necesario resaltar las conclusiones que se relacionan a continuación y que fueron presentadas por la firma Yanhaas en la encuesta de evaluación de la satisfacción de los beneficiarios de la UNP:

- En cuanto a los diferentes aspectos del servicio la amabilidad del personal de la UNP es el atributo mejor evaluado; y el contacto por medio de carta escrita el peor. Hay oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta.
- El promedio de satisfacción con el servicio prestado es favorable sin embargo hay oportunidades de mejora en la facilidad y en la manera de contacto por medio de carta escrita en físico y formulario PQRS WEB para los que utilizan esos medios.
- Las fortalezas a mantener se enfocan en la comodidad y a agilidad en la atención en las oficinas. Los atributos que deben accionarse de forma prioritaria en centran en los medios de contacto y en la facilidad de contacto.
- La minoría no satisfecha, esta insatisfechos con los medios de contacto mencionan la dificultad en el contacto como tal, los que utilizan el formulario PQRS WEB agregan el no entender la dinámica y los que mencionan los horarios declaran la poca flexibilidad en los mismos.

Así mismo, se debe mantener y seguir fortaleciendo los diferentes canales de comunicación y el mejoramiento en los tiempos de respuesta a los diferentes tipos de PQRS y resaltar la importancia del enlace con las regionales para el fortalecimiento de la gestión del servicio.


GLORIA INÉS MUÑOZ PARADA
 Jefe Oficina de Control Interno